

ABSTRAK

Seiring perkembangan teknologi menyebabkan semakin mudahnya dalam mengakses segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Perkembangan teknologi tidak hanya mengubah gaya hidup manusia dari generasi ke generasi, namun dapat juga merubah cara pandang dan cara berfikir. Pada penelitian ini menerapkan masalah berupa *E-Service Quality* pada Aplikasi MyIndihome (Studi Pada Pengguna Aplikasi MyIndihome di Kota Bandung Tahun 2019). Tujuan yang diambil pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan *e-service quality* pada aplikasi MyIndihome. Adapun jenis dimensi *e-service quality* pada penelitian ini dengan menggunakan teori Zeithaml et al., dalam Tjiptono dan Chandra yaitu *efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compentation, dan contact*. Jenis penelitian Kuantitatif dengan metode Deskriptif dengan mengambil sampel responden berjumlah 100 pengguna aplikasi MyIndihome dan teknik analisa data yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari penelitian dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* memperoleh hasil sebesar 83,11% yang berarti sangat puas. Terdapat pernyataan yang perlu diperbaiki yaitu fitur layanan yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan pengguna (P3), sistem keamanan aplikasi MyIndihome terjamin (P8), dan biaya aplikasi MyIndihome terjangkau (P13).

Kata Kunci: *E-Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*